

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ



**ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА**

Г.Г. Фесенко, О.Л. Рябченко

**Завдання і методичні вказівки
до виконання контрольної роботи з дисципліни**

“ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ”

**(для студентів 5 курсу заочної форми навчання
напряму підготовки 0502 – “Менеджмент”)**

Харків –ХНАМГ – 2009

Завдання та методичні вказівки до виконання контрольної роботи з навчальної дисципліни «Психологія управління» (для студентів 5 курсу напряму підготовки 0502 – “Менеджмент”). Укл.: Фесенко Г.Г., Рябченко О.Л. – Харків: ХНАМГ, 2009. - 20 с.

Укладачі: Фесенко Г.Г.,
Рябченко О.Л.

Рекомендовано кафедрою історії і культурології,
протокол № 1 від 29 серпня 2008 р.

ПОЯСНЕННЯ ДО КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Всебічному дослідженню соціально-психологічних тенденцій та особливостей розвитку менеджменту сприяє нова науково-практична дисципліна – психологія управління.

Пропоновані методичні вказівки включають завдання і рекомендації до виконання контрольної роботи для студентів заочної форми навчання і є письмовою формою опрацювання головних проблем курсу «Психологія управління». Контрольна робота спрямовується на оволодіння майбутніми менеджерами системи спеціальних знань психосоціальних підходів у сучасній управлінській парадигмі; психологічних методів ефективного використання людських ресурсів.

Контрольні завдання рекомендується виконувати у такій послідовності:

1. Титульний аркуш
2. Тестові питання (табл.)
3. Відповіді на два теоретичні запитання. (до 12 стор.)
4. Індивідуальне практичне завдання (до 12 стор.)
5. Список літератури

КОНТРОЛЬНА РОБОТА

ЗАВДАННЯ 1.

Відповісти на 20 тестових питань та заповнити відповідну таблицю:

Таблиця - Відповіді на тестові питання (ЗМ 1.1.)

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20

Тестові завдання

1. Школа людських взаємостосунків стверджує:

- а) індивіди думають, відчувають та діють незалежно один від одного;
- б) «Особистісне Я» може проявлятися лише через соціальне «Я»;
- в) потенціал людини може розкритися лише через групу;
- г) суспільство має будуватися на групових принципах, а не індивідуалізмі.

2. Психологічний експеримент «General electric» (початок XX ст.)

продемонстрував, що:

- а) на зростання продуктивності праці більший вплив має не рівень освітлення на робочому місці, а психічний стан працівника, який пов'язаний із зовнішнім спостереженням за ним;
- б) на зростання продуктивності праці більший вплив має не психічний стан працівника, що пов'язаний із зовнішнім спостереженням за ним, а рівень освітлення на його робочому місці;
- в) на зростання продуктивності праці співробітників суттєвий вплив мають умови праці, тактичне спостереження за їх роботою (у тому числі інтерв'ю).

3. Виберіть елементи трудового потенціалу особистості:

- а) здоров`я;
- б) освіта;
- в) кваліфікація;
- г) рівень моральності;
- д) творчі здібності.

4. Успіх у діяльності залежить від рівня психологічної напруги. Виберіть науково обґрунтоване твердження:

- а) діяльність є найбільш продуктивною під час помірного рівня емоційного збудження;
- б) діяльність є найбільш продуктивною за умови низького рівня емоційного збудження;
- в) діяльність є найбільш продуктивною за умови високого рівня емоційного збудження.

5. Самоменеджмент психічного здоров`я передбачає:

- а) уміння „розшифровувати” свій психічний стан;
- б) удосконалення психічних процесів (пам`яті, уваги);
- в) релаксаційні методики;
- г) ірраціоналізація діяльності.

6. Хто з теоретиків менеджменту довів залежність поведінки робітника від ставлення менеджера до людських ресурсів (теорія X – Y)?

- а) М.Грегор;
- б) К. Левін;
- в) Б.Мултон.

7. Термінаторний менеджмент оперує:

- а) методами дезорганізації;
- б) методами мотивації;
- в) адаптаційними методами.

8. Визначить позицію стилю керівництва за «управлінською сіткою»: «Керівник знаходить баланс виробничої ефективності та доброго мікроклімату в групі; при цьому всі показники середні: і трудові досягнення, і задоволеність працівників. Даний стиль орієнтує на «мирне співіснування колективу та адміністрації».

- а) 1.9.;
- б) 9.1.;
- в) 5.5.

9. Комунікативна компетентність передбачає:

- а) власні перцептивні уміння;
- б) здатність чинити опір навичкам;
- в) усвідомлення ціннісних орієнтирів співбесідника.

10. Визначить за характеристикою тип стосунків «керівник – підлеглий», найбільш ефективний у такій ситуації: «Співробітник вже здатен до самостійного виконання завдання і в такій ситуації потрібно не лише керівництво, скільки психологічна підтримка, спільне обговорення проблеми та спільне прийняття рішення»:

- а) наказ;
- б) самонавіювання;
- в) участь;
- г) делегування.

11. Яку спрямованість має згуртованість у випадку, якщо працівники зовнішньо зацікавлені в результатах їх трудової діяльності, а сфера їх інтересів знаходиться поза роботою?

- а) позитивну;
- б) негативну;
- в) конформистську.

12. Неформальна група виникає:

- а) за рішенням адміністрації;
- б) за волею менеджера середньої ланки;
- в) за волею групи.

13. Медіація – нова технологія вирішення конфліктів, за якої:

- а) кваліфікований спеціаліст включає людей до конфліктного процесу;
- б) кваліфікований спеціаліст майстерно уникає конфлікту;
- в) кваліфікований спеціаліст допомагає учасникам конфлікту його врегулювати.

14. Соціометрична процедура – це методика вимірювання:

- а) формальної структури групи;
- б) неформальної структури групи;
- в) стилю стосунків «керівник - підлеглий».

15. Що є рушійною силою особистості за теорією А.Маслоу?

- а) несвідомі потреби;
- б) усвідомлені потреби;
- в) сексуальне тяжіння;
- г) все вище перераховане.

16. Міжособистісна комунікація передбачає:

- а) обмін інформацією, значимою для учасників спілкування;
- б) передачу інформації;
- в) обмін знаннями;
- г) розуміння карти світу іншої людини;
- д) зворотний зв'язок;
- е) сприйняття одним одного (партнери по спілкуванню);
- ж) взаємодію партнерів.

17. Успіх у діяльності залежить від рівня психологічної напруги. Виберіть науково обґрунтоване твердження:
- а) діяльність є найбільш продуктивною під час помірного рівня емоційного збудження;
 - б) діяльність є найбільш продуктивною за умови низького рівня емоційного збудження;
 - в) діяльність є найбільш продуктивною за умови високого рівня емоційного збудження.
18. Прихована форма трансакції спілкування відбувається:
- а) на соціальному рівні;
 - б) на психологічному рівні;
 - в) на двох рівнях одночасно.
19. Цей стиль реалізується, якщо конфлікт не порушує прямих інтересів учасників конфлікту або ніхто не бажає витратити час та зусилля на його вирішення.
- а) конкуренція;
 - б) пристосування;
 - в) ухилення.
20. Проблемна ситуація – це психічний стан, коли особистість стикається:
- А) з певним завданням та виконує його;
 - Б) пошуком рішення;
 - В) невизначеністю та переживає її.

ЗАВДАННЯ 2.

Відповісти на два теоретичних запитання (*вибрати варіант відповідно до номера в списку журналу академгрупи*)

Варіант № 1

1. Визначте психо-соціальні характеристики керівника, який тяжіє до авторитаризму.
2. Проаналізуйте основні розбіжності в антропологічних поглядах класиків та неокласиків менеджменту.

Варіант № 2

1. Виявіть нові тенденції у антропологічних поглядах мислителів «школи людських взаємостосунків».
2. Визначте основні тенденції у розвитку трудового колективу як команди.

Варіант № 3

1. Поясніть психологічне підґрунтя контролюючої функції менеджера.
2. Дайте оцінку психосоціологічній характеристиці суб'єктів, які схильні до конфліктів.

Варіант № 4

1. Проаналізуйте, які психологічні методи у мотиваційній діяльності менеджера є найбільш поширеними?
2. Обґрунтуйте психологічні основи організації праці та її безпеки.

Варіант № 5

1. Проаналізуйте особливості управління персоналом на етапах розвитку трудового колективу.
2. Розкрийте сутність психології адміністраторської діяльності (адаптація персоналу до організації; атестація; планування кар'єри).

Варіант № 6

1. Поясніть роль керівника у формуванні колективу.
2. Визначить сутнісні риси управлінської діяльності в екстремальних ситуаціях.

Варіант № 7

1. Визначити, у чому, на Вашу думку, полягає основна складність психології стратегічного управління (постановка проблеми; інноваційна діяльність; тайм-менеджмент)?
2. Проаналізуйте основні засади типології конфліктів.

Варіант № 8

1. Покажіть, в чому Ви вбачаєте існування психологічних бар'єрів нововведенням в організації?
2. Визначіть характерні риси основних стилів поведінки при конфліктах (конкуренція, співробітництво, компроміс, пристосування, ухилення).

Варіант № 9

1. Як впливають конфлікти в особистісно-емоційній сфері на продуктивність праці? Обґрунтуйте свою думку.
2. Охарактеризуйте сутність та стадії згуртованості колективу.

Варіант № 10

1. Покажіть, чим визначається ефект синергії у трудовому колективі.
2. Проаналізуйте психологічні умови успіху на переговорах.

Варіант № 11

1. Проаналізуйте значення міміки та жестикуляції в процесі спілкування?
2. Дайте оцінку механізмам групового впливу.

Варіант № 12

1. Проаналізуйте соціально-психологічні характеристики колективу.
2. Охарактеризуйте способи впливу на поведінку учасників наради.

Варіант № 13

1. Проаналізуйте психологічні аспекти підготовки та проведення нарад і зборів (мозкова атака, авторитарна нарада, послідовне узгодження рішення).
2. Визначіть, які психологічні механізми впливають на технологію переговорного процесу.

Варіант № 14

1. Покажіть, яку роль відіграє зворотний зв'язок у процесі комунікації.
2. Проаналізуйте психічну структуру особистості.

Варіант № 15

1. Визначте психологічні особливості національних систем керівництва.
2. Доведіть, що комунікативна компетентність – основний чинник успішного ділового спілкування.

Варіант № 16

1. Проаналізуйте гендерну типізацію стилів керівництва.
2. Розкрийте сутність феномену взаємозалежності успіху в діяльності від психічного стану особистості.

Варіант № 17

1. Охарактеризуйте класичну типологію стилів керівництва.
2. Охарактеризуйте процес детермінації поведінки особистості в діловому спілкуванні.

Варіант № 18

1. Чи може термінаторний менеджмент бути конструктивним? Обґрунтуйте Вашу думку.
2. Дайте оцінку процесу самоменеджмент психічного здоров'я.

Варіант № 19

1. Які психічні процеси є характерними для здорової особистості? Обґрунтуйте Вашу думку.
2. Визначте характерні риси «управлінської сітки».

Варіант № 20

1. Які форми поведінки є деструктивними? Обґрунтуйте Вашу позицію.
2. Покажіть роль партисіпативності на розвиток демократичного стилю керівництва?

Варіант № 21

1. Охарактеризуйте вимоги до психічного здоров'я менеджера.
2. Визначити принципові відмінності між авторитарним та демократичним стилем керівництва.

Варіант № 22

1. Поясніть, якими чинниками визначається залежність успіху в діяльності від рівня психологічної напруги.
2. Охарактеризуйте перетворюючий стиль жінок-менеджерів.

Завдання № 23

1. Охарактеризуйте позицію теоретиків менеджменту, які довели залежність поведінки робітника від ставлення менеджера до людських ресурсів (теорія X – Y).
2. Проаналізуйте, які критерії психічного здоров'я пов'язані із соціальним середовищем?

Варіант №24

1. Розкрийте можливості трансактного аналізу в діловому спілкуванні.
2. Проаналізуйте модель термінаторної поведінки менеджера в організації.

Варіант № 25

1. Чим характеризується робоча група на відміну від інших соціальних груп? Обґрунтуйте свою відповідь.
2. Визначіть, з чим пов'язані «втрати» при передаванні інформації?

Варіант № 26

1. Покажіть, яку спрямованість має згуртованість колективу у випадку, коли працівники зовнішньо зацікавлені в результатах їх трудової діяльності, а сфера їх інтересів знаходиться поза роботою.
2. Обґрунтуйте основні засоби соціометричної процедури.

Варіант № 27

1. Дайте оцінку Медіації як новій технології вирішення конфліктів.
2. Опишіть психосоціальні умови, на яких мають формуватися неформальні стосунки між керівником та підлеглими.

Варіант № 28

1. Обґрунтуйте раціональні умови, за яких доречним є складання картографії конфлікту.
2. Покажіть, як змінювався виробничий ідеал протягом XX ст. в теоріях менеджменту.

Варіант № 29

1. Роз'ясніть феномен „оголеної агресії”, знайдіть приклади протилежної позиції в ситуації конфлікту.
2. Проаналізуйте, як співвідносяться управлінська діяльність і психічна структура особистості?

Варіант № 30

1. Охарактеризуйте заходи, що використовуються в рамках програми запобігання конфліктам (або профілактики).
2. Розкрийте проблему інноваційної активності у контексті психосоціології.

ЗАВДАННЯ 3.

Виконати індивідуальну роботу

„Вплив психологічних чинників на систему управління організації”.

Індивідуальна робота має на меті осмислення власного досвіду роботи в організації з точки зору процесу управління та спрямовується на закріплення практичних навичок і умінь з використання методик діагностики психологічного клімату в організації, оптимізації процесу прийняття управлінських рішень тощо.

При виконанні цього завдання необхідно розкрити теоретичне питання досліджуваної проблеми, здійснити необхідні експерименти за практичними даними підприємства, де здійснювалося проходження практики. У підсумку необхідно зробити висновки і дати конкретні пропозиції щодо поліпшення системи управління досліджуваного підприємства.

Предмет дослідження – психологічні чинники, що впливають на систему управління.

Об’єкт дослідження – система управління організацій або їх підрозділи.

Конструктивною основою роботи слід визнати концепцію психологічного забезпечення професійної діяльності, що ґрунтується на ідеях системного та комплексного підходів. Оскільки система управління визначається характером взаємодії суб’єктів в організації, необхідно виявити психологічні явища організації та дослідити:

- професійну поведінку особистостей (особливо керівників);
- соціально-психологічний клімат у робочому колективі;
- психологічний контекст функціональної діяльності менеджера.

Аналіз поведінки працівника в організації передбачає виявлення тенденцій поведінки особистості в колективі за тестом К. Томаса. Методика К.Томаса дає уявлення про схильність індивіда до певної форми поведінки в різноманітних ситуаціях (співпраця, компроміс, конкуренція тощо).

Аналіз психологічних особливостей праці (функціональні психічні стани; якість, надійність та безпека праці), психології лідерства, ціннісних орієнтацій особистості слід здійснювати за методикою М. Рокіча. Використання цієї методики дозволяє встановити диспозицію ціннісних орієнтацій шляхом прямого ранжування. Виділяються дві групи ціннісних орієнтацій: термінальні (цілі життя) та інструментальні (способи поведінки, що розглядаються людиною як шлях, засіб для досягнення цілей життя). Уявлення про цілі життя членів робочого колективу враховуються під час розробки системи їх мотивації (уточнюються особливості їх професійного спрямування, точніше прогнозується поведінка).

Дослідження соціально-психологічного клімату в робочому колективі можна здійснювати шляхом експрес-діагностики та використання біполярної шкали за методом Ф. Фідлера (метод семантичного диференціалу). Методика Ф. Фідлера має високий рівень надійності, оскільки характер психологічного клімату в колективі визначається на основі середньоарифметичних показників індивідуальних профілів (суджень). Результативні показники досліджень психологічної атмосфери в групі за Ф.Фідлером відображають не лише реальний психологічний стан в колективі, а й дозволяють виявити резерви щодо підвищення рівня співробітництва, взаємопідтримки один одного тощо.

Психологічний аналіз управлінської діяльності передбачає також функціональний вимір. З точки зору взаємостосунків керівника з підлеглими успішне виконання стратегічної функції пов'язується з подоланням таких психологічних проблем: прийняття рішень „одноосібно – колективно”; делегування повноважень; інноваційної тактики, що будується на мотивах психологічного опору людей організаційним нововведенням. Характеристика комунікативної функції вимагає дослідження феномену каузальної атрибуції (переоцінка особистісних факторів і недооцінка ситуаційних, нерівні можливості рольової поведінки тощо).

Зацікавленість особи в результатах та якості праці пов'язана із мотиваційною психологічною структурою. Розглядати психологічні аспекти

мотиваційної практики в організації слід відповідно до двофакторної моделі трудової мотивації Ф. Герцберга. Перша група факторів є „зовнішньою” по відношенню щодо праці і створює сприятливий або несприятливий психологічний фон в організації - гарантії збереження роботи, соціальний статус, умови праці, стосунки з безпосереднім керівником, особисті схильності працівника, зарплата тощо. Друга група факторів є власне мотиваційною, безпосередньо пов'язаною з процесом праці - трудові успіхи, визнання професійних досягнень, власне процес праці, міра відповідальності, службове та професійне зростання.

Психологічний підхід в управлінні демонструє також важливу роль неформальних стосунків у діяльності організацій. Будь-яка структура неформального характеру проектується на формальну структуру, тобто на систему ділових, офіційних стосунків і тим самим впливає на згуртованість колективу, його продуктивність. Слід описати психологічну структуру неформальних груп. Для діагностики міжособистісних та міжгрупових взаємовідносин використовується соціометрична технологія, що дозволяє виразити внутрішньогрупові взаємовідносини у графічному вигляді. Використання соціометричних методів дає змогу виділити „соціометричні позиції”, тобто відносний авторитет членів групи за ознаками симпатії-антипатії, групові підсистеми колективу, на чолі яких можуть бути неформальні лідери.

Конфліктні ситуації аналізуються за таким планом: зміст конфліктної ситуації, обґрунтування її складності і значимості в умовах конкретної організації, описання рішень, які були прийняті для розв'язання конфлікту; аргументація того, чому було прийняте саме таке рішення, а не інше; до яких результатів (позитивних чи негативних) привело таке розв'язання конфлікту; чи можна було б, враховуючи ці результати, вирішити конфліктну ситуацію іншим способом.

Аналіз конфліктних ситуацій дає можливість розв'язувати такі практичні завдання: створити банк конфліктних ситуацій в організації; класифікувати

конфліктні ситуації (за рівнем управління, конкретним напрямком професійної діяльності); проаналізувати процес розв'язання конфлікту; виявити об'єктивні (соціально-політичні, економічні) та суб'єктивні (психологічні) чинники, які впливають на прийняття рішення в ситуації конфлікту; обмінятися досвідом розв'язання конфліктних ситуацій; виробити можливі способи найбільш ефективного розв'язання конфлікту залежно від типу ситуації та індивідуально-психологічних характеристик учасників конфліктів.

У підсумку дослідження впливу психологічних факторів на систему управління організації в умовах ринкової системи господарювання слід сформулювати соціально-психологічні рекомендації щодо ефективного використання людських ресурсів та покращення морального клімату в колективі.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ
письмової контрольної роботи студента

№№ п/п	Вид завдання	Максимальна кількість балів
1	Розгорнуті відповіді на теоретичні запитання	20*2=40
2	Виконання тестових завдань	1*20=20
3.	Виконання індивідуального завдання: «Вплив психологічних чинників на систему управління організацією»	40
	Всього	100

Шкала перерахунку оцінок результатів контрольної роботи

<i>Набрані бали</i>	<i>Оцінка за національною шкалою</i>	<i>Оцінка за шкалою ECTS</i>	
91-100	Відмінно - виконання лише з незначними помилками	A	} зараховано
81-90	Добре - вище середнього рівня з кількома помилками	B	
71-80		C	
61-70	Задовільно - непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	
51-60		E	
1-50	Незадовільно	F	} не зараховано

ЗМІСТ

	Стор.
Пояснення до контрольної роботи.....	3
Завдання 1.....	4
Завдання 2.	10
Завдання 3.....	15
Критерії оцінювання письмової контрольної роботи студента.....	20

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Завдання та методичні вказівки до виконання контрольної роботи з навчальної дисципліни «Психологія управління» (для студентів 5 курсу напряму підготовки 0502 – “Менеджмент”)

Укладачі: Галина Григорівна Фесенко,
Ольга Леонідівна Рябченко

Редактор: З.І. Зайцева

План 2009, поз. 266-М

Підп. до друку 19.03.09	Формат 60*84 1/16	Папір офісний.
Друк на ризографії.	Умовн. друк.арк.0,7	Обл.-вид.арк.0,9
Тираж 50 прим.	Замовлення №	

ХНАМГ, 61002, Харків, вул. Революції,12

Сектор оперативної поліграфії ЦНІТ ХНАМГ
ХНАМГ, 61002, Харків, вул. Революції,12